

Desconexión Del Servicios Públicos

Sus Derechos y Responsabilidades



- Usted es responsable del pago de sus facturas a tiempo y por la cantidad correcta.
- Si usted no es capaz de pagar por sus servicios públicos, usted es el responsable de contactar a su proveedor inmediatamente para determinar si es posible hacer pagos alternos.
- Si usted recibe una notificación de corte o desconexión contacte al proveedor **inmediatamente** y:
 - Discuta exactamente porque recibió usted la notificación.
 - Discuta las opciones de plan de pagos, si usted está enfrentando una desconexión debido a que no pagó.
 - Recuerde que bajo de ciertas circunstancias, los proveedores son requeridos de dar opciones de pago mientras continúan proporcionando el servicio. En otros casos, ellos pueden proporcionar tales opciones.
- Mientras la OUCC no ofrezca asistencia financiera, varios programas pueden ayudar a los dueños del hogar.



información importante



Indiana Office of Utility Consumer Counselor

100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215

www.IN.gov/OUCC • sin tasas: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923

Las reglas de desconexión de servicios varían por el tipo de servicio público. El siguiente resumen solo aplica para servicios públicos que son regulados por la Comisión Regulatoria de Servicios Públicos de Indiana (IURC).* Las reglas de desconexión de servicios públicos están detalladas en el Título 170 del Código Administrativo de Indiana, disponible en Internet (www.IN.gov/legislative, en inglés) y en las bibliotecas locales.

Notificación de Desconexión

Cuando un proveedor público regulado está planeando desconectar a un consumidor del servicio, este deberá escribir una notificación a un número de días de anticipación (excepto bajo las circunstancias mencionadas abajo).

El periodo de tiempo varía dependiendo del tipo del servicio público:

- Electricidad & gas natural – 14 días
- Agua, alcantarillado & teléfono de línea** – 7 días

Esta deberá incluir la fecha y la razón del corte o desconexión, llevará el número de teléfono del proveedor del servicio y la información de los derechos del consumidor o una referencia pertinente a los servicios estándar publicados. Si usted recibe una notificación de desconexión, usted deberá contactar al proveedor inmediatamente.



Un proveedor de servicios puede desconectar el servicio por falta de pago solamente entre las 8:00

* La IURC no regulariza los sistemas de alcantarillado municipal. La ley de Indiana permite a ciertos proveedores eliminarse a sí mismos de las regulaciones IURC, incluyendo sistemas municipales de agua, servicios operados por corporaciones sin fines de lucro, dueños de servicios privados de agua y alcantarillado sirviendo a menos que 300 clientes o consumidores, cooperativas eléctricas y compañías de teléfono, y dueños privados de servicios telefónicos con menos de 40,000 líneas de acceso. La Asamblea General de Indiana desreguló la mayoría de los servicios telefónicos ofrecidos en 2006. Para la mayoría de proveedores telefónicos, el único servicio al por menor todavía regularizado por la IURC.

** Servicio de líneas telefónicas se encuentra en una fase de transición y será completamente desregularizada el 1 de Julio de 2009. Durante este tiempo regulaciones de desconexión estatal, serán en efecto permanentes para los proveedores de líneas telefónicas y las reglas de desconexión estatal no son aplicables a los teléfonos inalámbricos, Internet, televisión por cable u otros servicios de telecomunicaciones.

a.m y las 3:00 p.m. de la hora local, y solo en días que la oficina del proveedor se encuentra abierta al público. También, el servicio no será desconectado por falta de pago después del mediodía del día anterior cualquier día que la oficina del proveedor está cerrada al público. (En otras palabras, si la oficina del proveedor es cerrada a una hora en particular viernes, este no podrá desconectar el servicio en la tarde del jueves anterior.)

Cuando Ocurre una Desconexión

Un empleado de un proveedor de servicios públicos de gas, electricidad, agua o alcantarillado:

- Deberá hacer un esfuerzo razonable para identificarse a si mismo antes de desconectar el servicio (Esto no aplica a los proveedores de teléfonos, desde que el servicio es desconectado de las oficinas del proveedor.);
- Deberá ser capaz de responder cualquier pregunta sobre el procedimiento de desconexión, el motivo de la desconexión y el monto total de los cargos de la deuda; y
- Deberá intentar verificar si cualquier factura de excepción ha sido pagada o se encuentra actualmente en disputa.

Si usted puede proporcionar una factura de pago o cualquier otra evidencia creíble de pago, el trabajador no tiene permitido realizar la desconexión del servicio. Los proveedores de servicios no son requeridos para recibir pagos “en el lugar” para prevenir la desconexión del servicio, pero ellos podrían. Si usted hace un pago “en el lugar” asegúrese de que le entreguen una factura escrita mostrando la fecha, hora y monto del pago, y el nombre del empleado así como también el nombre y dirección de la empresa.

Si su servicio es desconectado, el empleador deberá proporcionarle la dirección y el número telefónico para contactar al encargado para el servicio de reconexión.

Un proveedor de servicio puede desconectar el mismo **sin una notificación en algunas condiciones**, incluyendo si:

- Si existe una situación de peligro o de vida existe;
- La IURC o una corte ha ordenado la desconexión;
- Los proveedores de servicios detectan fraude o uso de servicio no autorizado (y tiene razones suficientes para creer que el consumidor es el responsable);

- El equipo ha sido con alterado (y el proveedor tiene razones suficientes para creer que el cliente es responsable); o
- El equipo del proveedor esta siendo usado en una manera que altera el servicio de otros consumidores.

Un proveedor de servicio no puede desconectar un servicio por falta de pago por mercaderías o aparatos eléctricos comprados del proveedor (como lo opuesto al proveedor de servicio). También la desconexión no está permitida por falta de pago por el servicio a los ocupantes anteriores de la propiedad, a menos que este evidencie que el actual consumidor es responsable por los cargos de la deuda pasada y está tratando de defraudar al proveedor por ubicar el servicio bajo un nombre diferente.

La Desconexión Puede Ser Evitada O Pospuesta Bajo Ciertas Circunstancias

Dificultad Financiera

Un proveedor puede decidir no desconectar el servicio (hasta cuando este sea el derecho legal de hacerlo) si el cliente o consumidor contacta al proveedor para discutir la razones de falta de pago. De cualquier modo, el consumidor deberá:

- Pagar una porción razonable de la factura – lo menos de;
 - \$10 o el 10 por ciento de la factura por electricidad, agua y alcantarillado,
 - \$25 o el 25 por ciento por gas natural, o
 - \$20 o 25 por ciento de servicio telefónico de línea**;
- De acuerdo a pagar el resto de la deuda dentro de los 3 meses siguientes;
- De acuerdo a pagar todos los cargos futuros cuando es debido; y
- No haber violado cualquier acuerdo de pago similar con el proveedor en los últimos 12 meses.

Un consumidor puede ser capaz de prevenir la desconexión de una línea local de teléfono, recordando pagar a tiempo el servicio de cargos locales, incluso si el consumidor falla en pagar por larga distancia ú otros tipos de servicios.**



Asistencia de Energía en el Hogar

Un proveedor de gas o electricidad no puede desconectar el servicio a un consumidor entre el 1 de diciembre y el 15 de marzo si el o ella califica y ha aplicado para el Programa de Asistencia de Servicios estatal, a pesar de todo si los beneficios son recibidos.

Razones Médicas

Si una desconexión causa un tratamiento serio e inmediato a la salud y seguridad de una persona en la casa del consumidor, el proveedor deberá posponer la desconexión por 10 días (o 30 días, para el servicio telefónico) si el consumidor proporciona una declaración médica de médico licenciado o un oficial público de salud. Esta postergación puede continuar por un periodo adicional de 10 días si una declaración médica es proporcionada. Un proveedor de gas puede conceder una postergación adicional por razones médicas después de 20 días, a discreción del proveedor del servicio público.

Obteniendo Una Reconexión

Si un consumidor paga toda la deuda anterior o hace un plan de pagos satisfactorio y resuelve cualquier otro problema que derivó en la pérdida del servicio, él o ella deberán aplicar para tener la reconexión del servicio. El proveedor:

- Deberá reconectar el servicio al siguiente día de trabajo cuando fue solicitado.
- Puede cargar una cuota de reconexión, pero esta no podrá sobrepasar el cargo aprobado por la IURC.
- Puede solicitar depósito al consumidor como es permitido bajo las reglas de la IURC.



Si un servicio al consumidor ha sido erróneamente desconectado, el proveedor deberá restaurar el servicio inmediatamente y sin cargos.

Desconexión Por Error

Si usted cree que un proveedor regularizado ha erróneamente desconectado su servicio, contacte a la IURC o OUCC. Las agencias pueden asistirle en cualquier pregunta que usted pueda tener, con los asuntos generales relacionados en materia de servicios públicos.

- La **Comisión Regulatoría de Servicios Públicos de Indiana (IURC)** pueden ser encontrada llamando gratis al **1-800-851-4268**.
- La **Oficina de Consejería de Servicios Públicos al Consumidor de Indiana (OUCC)** puede ser encontrada llamando gratis al **1-888-441-2494**.

Asistencia Financiera

- El Programa de Asistencia de Energía de Indiana (Indiana Energy Assistance Program o EAP, por sus siglas en inglés) puede ayudar a Hoosiers de bajo ingreso con facturas de gas y electricidad. Los que califican están protegidos de la desconexión de los servicios durante la mayoría del invierno la temporada de calefacción (pero resta responsabilidades por cargos). Para más información, llame al 1-800-382-9895 llamada gratis.
- Asistencia telefónica de línea de vida y conexión ofrece descuentos en los cargos de conexión de teléfonos y servicio local mensual a dueños de hogares elegibles. Para saber más, contacte a su compañía local de teléfonos o a la OUCC.
- Más asistencia puede estar disponible en los fideicomisos de comunidades rurales, en entidades benéficas privadas y proveedores de servicios públicos individuales.